

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya waktu dan teknologi perusahaan jasa khususnya yang bergerak di bidang pariwisata sangat memerlukan alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan yang mempengaruhi jumlah wisatawan. Sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan yang akan diberikan untuk wisatawan. Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang sulit diprediksi tingkat kepuasan penikmatnya. Menurut Yazid (2008 : 24) "jasa merupakan produk yang tidak dapat diraba, dicium sebelum konsumen membeli jasa tersebut, dan Jasa tidak dapat disimpan, dijual lagi, atau dikembalikan, seperti produk fisik, dan juga tidak tahan lama". Perusahaan jasa seperti pariwisata sulit mencari faktor yang mempengaruhi daya tarik untuk dijadikan bahan promosi. Wisatawan mempunyai tingkat kepuasan berbeda-beda dalam menikmati suatu wisata. Sehingga ini menyulitkan pemasar untuk menentukan desain wisata yang sesuai dengan keinginan wisatawan.

Di Yogyakarta banyak organisasi-organisasi pencinta alam. Organisasi pecinta alam di Yogyakarta lebih mengarah pada pelestarian alam dan mempertahankan kealamian alam. Wisatawan minat khusus seperti pecinta alam lebih menyukai tempat wisata yang alami dan belum didesain ulang oleh manusia, misalnya seperti pantai, gunung, pegunungan dan lain-lain. Tapi tidak semua

wisata alam yang disebutkan diatas dapat mempengaruhi daya tarik pecinta alam. Pecinta alam memilih tempat wisata alam yang belum banyak dikenal oleh masyarakat umum misalkan seperti didaerah Gunung kidul yang memiliki panorama yang alami dan belum terkenal dikalangan wisatawan pada umumnya. Melihat fenomena ini membuat wisatawan minat khusus seperti pecinta alam lebih menyukai daerah Gunung kidul sebagai tempat rekreasi mereka.

Di Gunung kidul masih banyak pegunungan yang berada didaerah pantai yang cocok untuk dijadikan tempat panjat tebing. Daerah wisata Gunung kidul ini masih kurang mendapat perhatian dari pengurus wisata dan budaya Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga dalam fasilitas dan transportasi masih kurang mencukupi. Wisata pantai selatan yang berada di Gunung kidul masih banyak yang belum diketahui oleh wisatawan salah satunya seperti pantai Siung.

Pantai Siung terletak di Desa Purwodadi, Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunung Kidul. Dinas pariwisata DIY memfasilitasi pantai Siung dengan membangun rumah panggung, *ground camp*, WC umum, mushola dan pembangunan jalan dari Purwodadi sampai pantai Siung sehingga memudahkan wisatawan untuk berkunjung ke pantai Siung. Dinas Pariwisata DIY bekerja sama dengan Federasi Panjat Tebing Indonesia (FTPI) pada tanggal 19 Oktober 2012 samapai 21 Oktober 2012, gelar panjat tebing di pantai Siung yang menargetkan 100 peserta, acara ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik wisatawan dan memperkenalkan lebih luas tentang pantai Siung. Pantai Siung memiliki 250 jalur pemanjatan, jalur itu kemungkinan masih bisa ditambah, melihat adanya aturan untuk dapat meneruskan jalur yang ada dengan seijin pembuat jalur sebelumnya.

Banyak pihak telah memanfaatkan jalur pemanjatan di pantai ini, seperti sekelompok mahasiswa pecinta alam dari Universitas Negeri Yogyakarta. Fasilitas lain juga mendukung kegiatan panjat tebing adalah *ground camp* yang berada di sebelah timur pantai. Di *ground camp* ini, tenda-tenda bisa didirikan dan acara api unggun bisa digelar untuk melewati malam. Syarat menggunakannya hanya satu, tidak merusak lingkungan dan mengganggu habitat penyu, seperti tertulis dalam sebuah papan peringatan yang terdapat di *ground camp* yang juga bisa digunakan bagi yang sekedar ingin bermalam.

Disamping beberapa fasilitas yang ditawarkan di pantai Siung masih ada fasilitas yang kurang atau perlu dibangun di pantai Siung seperti penataan tempat parkir yang kurang praktis, warung makan dan warung klontong yang belum tertata dengan rapi ini mempengaruhi keindahan pantai. Disamping fasilitas di area pantai yang masih kurang transportasi umum yang sampai ke pantai Siung sampai saat ini belum ada, ini dapat mempersulit wisatawan yang tidak memiliki kendaraan pribadi untuk berkunjung ke pantai Siung. Pantai Siung terletak di sebuah wilayah terpencil di Kabupaten Gunung Kidul, tepatnya sebelah selatan kecamatan Tepus. Jaraknya sekitar 70 km dari pusat kota Yogyakarta, atau sekitar 2 jam perjalanan. Menjangkau pantai ini dengan sepeda motor atau mobil menjadi pilihan banyak orang, sebab memang sulit menemukan angkutan umum. Atau bisa dari kota Wonosari biasanya hanya sampai ke wilayah Tepus, itupun mesti menunggu berjam-jam.

Penulis tertarik menganalisa tentang pemanjat tebing untuk mengetahui lebih dalam faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan tersebut. Dengan melihat fenomena diatas, maka penulis tertarik mengadakan peneletian dengan judul "**ANALISA KEPUASAN WISATAWAN MINAT KHUSUS DI PANTAI SIUNG GUNUNG KIDUL**"(Analisa Kepuasan Pemanjat Tebing di Pantai Siung Gunung Kidul)

B. Identifikasi Masalah

1. Wisatawan merasa pelayanan pantai Siung masih kurang memuaskan.
2. Kurangnya fasilitas yang ada di pantai Siung.
3. Belum diketahuinya kebijakan yang harus diterapkan oleh pengurus pantai Siung untuk dapat memuaskan konsumen/wisatawan.
4. Kurang optimalnya perhatian pengurus pantai wisata Gunung kidul pada dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati*).

C. Batasan Masalah

Mengingat begitu banyaknya permasalahan yang ada, maka diperlukan adanya pembatasan masalah untuk menghindari berbagai kesalahan persepsi yang muncul berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian ini dibatasi pada kurangnya fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dalam dimensi(*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati*).

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan wisatawan minat khusus terhadap kualitas pelayanan di pantai Siung dilihat dari dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati*).
2. Dimensi mana yang paling tinggi dalam memuaskan wisatawan minat khusus di pantai Siung?

E. Tujuan Tugas Akhir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Kepuasan wisatawan minat khusus di pantai Siung dilihat dari dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati*).
2. Dimensi yang paling tinggi dalam memuaskan wisatawan minat khusus di pantai Siung.

F. Manfaat Tugas Akhir

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Dinas Pariwisata DIY

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi Dinas Pariwisata DIY. Misalnya yang berhubungan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan di pantai Siung.

2. Universitas Negeri Yogyakarta

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi khususnya bagi mahasiswa D III Universitas Negeri Yogyakarta yang akan menyusun tugas akhir.
- b. Menjadi bahan pertimbangan untuk para mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta dalam memilih tempat wisata.

3. Penulis

- a. Meningkatkan kemampuan untuk berfikir kritis, analisis terhadap permasalahan yang terjadi di dunia pemasaran.
- b. Sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah serta untuk membandingkan teori dengan praktik nyata di lapangan.
- c. Untuk melatih mahasiswa dalam mengkaji dan memecahkan permasalahan praktis sesuai bidang keahliannya khususnya dalam bidang pemasaran.